



Klachtenregeling

Mudita Academie BV streeft naar dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze klachtenregeling willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

Definities

- **Klacht:** Elke schriftelijke (inclusief e-mail) en/of mondelinge uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant over de activiteiten van Mudita Academie BV.
- **Klant:** Elke afnemer van een dienst van Mudita Academie BV.

Indienen van een klacht

U kunt uw klacht schriftelijk of per mail (Rene@mudita-academie.nl of Erica@mudita-academie.nl) kenbaar maken. Uw klacht wordt dan voorgelegd aan de verantwoordelijke partner.

Behandeling klacht

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging per e-mail. In deze e-mail wordt u geïnformeerd over degene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt beoordeeld. Wij streven er altijd naar om dit binnen 2 weken te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover schriftelijk bericht. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. De klacht en afhandeling wordt geregistreerd en gedurende minimaal 2 jaar bewaard.

Reactie op uw klacht

U ontvangt binnen 2 weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder schriftelijk kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan.

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. Wij leggen het geschil dan voor aan de geschillencommissie van de NRTO. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor alle partijen.